

Приложение №1
к Приказу №2ФМ-П от «28» марта 2023г
Утверждаю
Генеральный Директор ООО «Форо-сервис»
А.В. Новикова

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ

Обществе с ограниченной ответственностью «ФОРО-СЕРВИС»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг ООО «Форо-сервис» (далее - Правила) медицинской клиники ООО «ФОРО-СЕРВИС» (далее по тексту - Клиника, ООО «ФОРО-СЕРВИС») являются организационно-правовым документом, разработанным в соответствии с Федеральным законом № 323-ФЗ от 21.11.2011 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом РФ, Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Приказом Минздрава России от 12.11.2021 № 1050н "Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента" (Зарегистрировано в Минюсте России 26.11.2021 № 66007) , иными нормативно-правовыми актами, действующими на территории РФ и устанавливающими правила поведения Потребителей в учреждениях здравоохранения.

1.2. ТЕРМИНЫ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В ПРАВИЛАХ ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА:

- «Потребитель» (далее-Пациент) - физическое лицо, имеющее намерение получить либо получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с договором. Потребитель, получающий платные медицинские услуги, является Потребителем, на которого распространяется действие Федерального закона № 323-ФЗ от 21.11.2011 "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации";

-«Заказчик» - физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать (приобрести) либо заказывающее (приобретающее) платные медицинские услуги в соответствии с договором в пользу Потребителя;

-«Исполнитель» - медицинская организация, предоставляющая платные медицинские услуги Потребителям (далее-Клиника, ООО «ФОРО-СЕРВИС»);

1.3. Настоящие Правила определяют нормы поведения Потребителей и иных лиц, находящихся в Клинике ООО «ФОРО-СЕРВИС» при получении медицинских услуг с целью создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациентам своевременной медицинской помощи надлежащего объёма и качества.

1.4. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для всех Пациентов, проходящих обследование и лечение в Клинике, представителей пациентов, сопровождающих пациентов лиц и иных посетителей Клиники.

1.5. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационном стенде Клиники и на официальном сайте Клиники в Информационно-коммуникационной сети «Интернет».

1.6. Настоящие Правила утверждены приказом Генерального директора ООО «ФОРО-СЕРВИС».

1.7. Внутренний распорядок определяется настоящими Правилами, приказами и

распоряжениями Генерального директора ООО «ФОРО-СЕРВИС», и иными локальными нормативными актами.

1.8. Соблюдение данных Правил позволяет обеспечить безопасность и комфорт Пациентов в медицинском учреждении, а также оказать медицинские услуги и провести диагностику и лечение в соответствии с требованиями, установленными законодательством РФ.

1. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В КЛИНИКУ

2.1. Клиника оказывает амбулаторно-поликлиническую и консультативно-диагностическую медицинскую помощь всем желающим физическим лицам на основании договоров возмездного оказания медицинских услуг.

2.2. Клиника не является участником Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

2.3. При первом посещении Клиники Пациенту или законному представителю необходимо предъявить документ, подтверждающий личность - паспорт гражданина (при его отсутствии – другой документ удостоверения личности) для заключения договора на оказание платных медицинских услуг в соответствии с требованиями Российского законодательства, а также для заполнения необходимой медицинской документации.

2.4. При первичном обращении Пациенту рекомендуется прийти в Клинику за 20 минут до начала приёма. В течение этого времени у Пациента, законного представителя будет возможность познакомиться с условиями Договора и иными документами Клиники.

2.5. Своевременное начало приёма позволит врачу провести медицинское обследование и лечение качественно, в заранее запланированный промежуток времени.

2.6. Важно помнить о том, что медицинские технологии имеют регламентированное время их выполнения в соответствии с требованиями медицинских стандартов и протоколов лечения.

Сотрудники медицинской клиники ООО «ФОРО-СЕРВИС» заинтересованы в оказании каждому пациенту услуг надлежащего качества. Поэтому при опоздании на прием более чем на 15 минут, не позволит провести качественное лечение (обследование) в оставшееся забронированное время приёма, соответственно, врач вправе изменить запланированный объем работы, разделить объем работы на несколько посещений или перенести приём на другую дату и время с учетом возможностей Клиники и Пациента.

2.7. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение (ненадлежащее исполнение) обязательств по Договору на оказание платных медицинских услуг, если причиной такого неисполнения (ненадлежащего исполнения) является чрезвычайное и непредотвратимое обстоятельство (непреодолимая сила).

2.8. В соответствии с требованиями статьи 20 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" - необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство на основании предоставленной медицинским работником в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи.

2.9. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство дает один из родителей или иной законный представитель в отношении лица, не достигшего возраста 15 лет лица или признанного в установленном законом порядке недееспособным, если такое лицо по своему состоянию не способно дать согласие на медицинское вмешательство.

2.10. В соответствии с требованиями статьи 27 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" каждый человек обязан заботиться о сохранении своего здоровья, соблюдать режим лечения, рекомендованный врачом.

2.11. В соответствии с абз.7 п. 1 Указа Президента РФ от 2 октября 1992 г. N 1157 "О

дополнительных мерах государственной поддержки инвалидов" с изменениями и дополнениями - инвалиды I и II групп, дети-инвалиды и лица, сопровождающие таких детей, обслуживаются вне очереди в учреждениях здравоохранения, а также пользуются правом внеочередного приема руководителями и другими должностными лицами Клиники.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТОВ

3.1. В соответствии с Федеральным законом № 323-ФЗ от 21.11.2011 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» при обращении за медицинской помощью и ее получении Пациент имеет право на:

- выбор врача и выбор медицинской организации;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- получение в доступной для него форме, имеющейся в медицинской организации информации о состоянии своего здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи;
- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства;
- выражение информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- непосредственное ознакомление в порядке, предусмотренном разделом 4 настоящих Правил, с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов;
- получение, на основании письменного заявления, отражающих состояние его здоровья медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов. Основания, порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.
- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- обследование, лечение и нахождение в Клинике в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям. При этом Информация не может предоставляться пациенту в грубой форме или в виде одолжения. Пациент имеет право на уважительное и гуманное к себе отношение.
- Письменная форма информирования не должна заменять общение врача и пациента. Информация не может быть предоставлена гражданину против его воли.

3.2. Пациент обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;

- находясь на лечении, соблюдать режим лечения и правила поведения пациента в Клинике;
- проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;
- своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;
- сообщать врачу всю достоверную информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
- информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;
- ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;
- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
- немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Клиники;
- посещать Клинику в соответствии с установленным графиком их работы;
- при посещении медицинских кабинетов надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;
- не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- соблюдать режим работы Клиники, правила поведения в общественных местах, требования пожарной безопасности, санитарно-противоэпидемический режим.
- бережно относиться к имуществу Клиники, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Клиники.
- соблюдать режим работы Клиники;
- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ НАСТОЯЩИХ ПРАВИЛ

4.1. В случае нарушения Пациентами и иными лицами настоящих Правил, сотрудники Клиники имеют право делать соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

4.2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания качественной медицинской помощи, неуважение к сотрудникам Клиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка, неисполнение законных требований сотрудников Клиники, причинение морального вреда, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба Клинике, влечёт ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

4.3. Сотрудники Клиники отставляют за собой право в случае нарушения настоящих Правил, нарушения общественного порядка, а также при поступлении угроз в сторону сотрудников и/или других пациентов, обращаться в правоохранительные органы.

4.4. В случае причинения морального вреда сотрудникам Клиники, причинения вреда деловой репутации, а также в случае причинения материального вреда, пациент, представитель пациента, сопровождающие пациента лица, несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

5. ГРАФИК РАБОТЫ КЛИНИКИ И ЕЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

5.1. График работы Клиники ООО «ФОРО-СЕРВИС» и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка ООО «ФОРО-СЕРВИС» с учетом положений

Трудового кодекса Российской Федерации.

6. ОГРАНИЧЕНИЯ И ЗАПРЕТЫ, УСТАНОВЛЕННЫЕ ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ (ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ) КЛИНИКИ:

6.1. При посещении Клиники Пациентам (законным представителям) запрещается:

- иметь при себе предметы и средства, наличие которых у Пациента, законного представителя, либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения сотрудников Клиники;
- нахождение детей младшего возраста (до 14 лет) без сопровождения взрослого;
- громко разговаривать/слушать музыку, шуметь, хлопать дверями;
- выносить из помещения Клиники имущество Клиники и документы, полученные для ознакомления без разрешения сотрудников Клиники;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов без разрешения сотрудников Клиники;
- размещать в Клинике объявления любого характера, рекламную информацию без разрешения администрации Клиники;
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Клиники и иных лиц, чьи права могут быть нарушены данной фото и видеосъемкой;
- выполнять в Клинике функции торговых агентов, представителей.
- находиться в служебных помещениях Клиники в верхней одежде, грязной обуви.
- приходить на приём к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении.
- Приходить и/или находиться в здании Клиники с домашними животными;
- выражаться нецензурными словами, на повышенных тонах, в оскорбительной форме;
- курить на территории Клиники, употреблять пищу, распивать спиртные напитки, употреблять запрещенные препараты и средства.
- Проносить в Клинику огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- иметь при себе крупногабаритные предметы.

6.2. На территории и в помещениях Клиники Пациентам необходимо поддерживать чистоту и порядок. Мусор, использованные средства личной гигиены должны выбрасываться только в специальные урны для мусора, использованные бахилы помещаются в специальную урну, находящуюся в фойе здания. Бросать мусор и бахилы в иные, специально не отведенные места категорически запрещено.

6.3. Нахождение в кабинете сопровождающих, кроме законных представителей пациента лиц, допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и указаний.

6.4. При некорректном поведении пациента, грубых высказываниях в адрес медицинского персонала врач имеет право отказать пациенту в наблюдении и лечении (за исключением экстренных случаев).

6.5. Персонал Клиники имеет право удалить пациента из здания Клиники в случае несоблюдения изложенных Правил поведения.

7. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ

7.1. В случае конфликтных ситуаций пациент имеет право обратиться в Клинику устно (по телефону или на личном приеме) или в письменной форме.

7.2. Письменная форма обращения пациента в Клинику обязательна при наличии у пациента претензий следующего характера:

- имеются жалобы на качество медицинских услуг;
- требования о возврате уплаченных денежных средств;
- требования о компенсации причиненных убытков.

7.3. При поступлении от пациента устных претензий не связанных с качеством медицинских услуг, данные претензии разрешаются в переговорном порядке администратором Клиники с привлечением, в случае необходимости, иных компетентных в данной ситуации специалистов Клиники.

7.4. Пациент в своем письменном обращении указывает наименование Клиники, куда направляет письменное обращение, свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, контактный телефон, излагает суть жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов пациент прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

7.5. Все обращения пациентов, поступившие в письменной форме как на личном приеме, так и по почте, регистрируются администратором Клиники в Журнале регистрации обращений.

7.6. Письменное обращение, поступившее в Клинику, рассматривается в течение 10 дней со дня его регистрации. Ответ на письменное обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении, либо, по просьбе пациента, вручается пациенту лично или его уполномоченному представителю с отметкой о вручении на экземпляре Клиники.

8. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

8.1. Настоящие Правила распространяют свое действие на всех Потребителей медицинских услуг в филиалах и помещениях ООО «ФОРО-СЕРВИС».

8.2. Пациенты или законные представители, несут обязательства по соблюдению Правил внутреннего распорядка в Клинике ООО «ФОРО-СЕРВИС».